ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в управлении ветеринарии Ростовской области

Утверждено постановлением

управления ветеринарии

Ростовской области от 25.10.2016 № 5

в редакции постановления от 23.05.2017 № 3

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении ветеринарии Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в управлении ветеринарии Ростовской области (далее – управление) по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в управлении осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 № 50 «О регламенте Правительства Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365
«О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц
без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц,
за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Ответственные исполнители несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в управлении ответственные исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в управление, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

 знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

 обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом управления для доставки письменных обращений является: 344064, г. Ростов-на-Дону, ул. Вавилова, д. 68.

Полное наименование: управление ветеринарии Ростовской области.

Сокращенное наименование: Упрвет РО.

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную начальника управления (далее – приемная) специалисту первой категории, ответственному за работу с обращениями граждан по адресу: 344064, г. Ростов-на-Дону, ул. Вавилова, д. 68.

2.2. График (режим) работы управления:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;

предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 13.45.

2.3. Обращения в управление в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее –
в сети «Интернет») на официальном сайте управления <http://uprvetro.donland.ru>, а также на официальном сайте Правительства Ростовской области [www.donland.ru](http://www.donland.ru). (раздел «Органы исполнительной власти», подраздел «Управление ветеринарии Ростовской области»), или по адресу электронной почты управления: uvaro@donpac.ru.

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса,
к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону:
(863) 223-20-81.

Прием обращений в телефонном режиме в управлении не осуществляется.

Телефон для справок: (863) 223-20-57.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений управления, почтовых адресах и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте управления в сети «Интернет»: <http://uprvetro.donland.ru>.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан: (863) 223-20-57.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в приемной управления, а также на официальном сайте управления в сети «Интернет»: <http://uprvetro.donland.ru>.

На информационном стенде в приемной управления размещается следующая обязательная информация:

режим работы управления;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан начальником управления и его заместителями;

почтовый адрес управления;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом первой категории, ответственным за работу с обращением граждан: о местонахождении и графике работы управления; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты управления; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности управления;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней
со дня регистрации в управлении, если начальником управления или его заместителями не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Начальник управления или его заместители по содержанию каждого обращения определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителя, в соответствии с должностными обязанностями, в пределах его компетенции.

В случае необходимости обращение может быть перенаправлено для рассмотрения по существу в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.10. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником управления, но не более чем на тридцать дней, при этом ответственным исполнителем направляется соответствующее письмо гражданину.

2.11.1. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, ответственным исполнителем направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.13. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3. Организация работы
по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в управление, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, но отсутствует почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение,
с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае поступления обращения, в котором обжалуется постановление по делу об административном правонарушении вынесенного должностным лицом управления, обращение подлежит рассмотрению вышестоящим должностным лицом в порядке и сроки установленные главой 30 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственный исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении
не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в управление или одному и тому же ответственному исполнителю, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается начальником управления.

В случае, если обращение, поступившее в управление, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в управление.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.11. По просьбе гражданина специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в управление по факсу, принимаются и регистрируются специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.13. Обращения, поступившие в управление регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт управления и по адресу электронной почты управления, регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

3.15. Поступившие в адрес сотрудников управления письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается специалисту первой категории, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.16. Регистрация обращений граждан, поступивших в управление, независимо от способов их доставки, производится специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

3.17. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.18. Специалист первой категории, ответственный за работу с обращениями граждан обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.19. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

3.20. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

дата поступления обращения;

фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в приемной, курьер
и тому подобное);

сведения об адресате;

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет специалист первой категории, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.22. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили.

3.23. Начальник управления или его заместители по содержанию каждого обращения определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляют обращение по принадлежности.

Специалист первой категории, ответственный за работу с обращениями граждан вносит информацию об исполнителях и текст поручения в систему «Дело».

Ответы на обращения, сопроводительные письма к обращениям подписываются начальником управления или его заместителями.

3.24. Решение о направлении обращения на рассмотрение ответственным исполнителям принимается начальником управления или его заместителями.

3.25. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.26. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы
не входят в компетенцию управления, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.27. Обращения граждан, поступившие в управление из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются начальнику управления или лицу его замещающему, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

3.28. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.29. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.30. При необходимости срочной передачи обращения начальнику управления, поступившего в Правительство Ростовской области специалист первой категории, ответственный за работу с обращениями граждан в течение дня под подпись получает из соответствующей приемной обращение.

3.31. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, без соответствующего распоряжения начальника управления. О такой передаче делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

3.32. Ответственные исполнители, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.33. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям управления, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, при необходимости предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам исполнительной власти Ростовской области, органам местного самоуправления, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.34. Запрос, направленный депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращению гражданина рассматривается начальником управления.

Ответ на запрос должен быть дан в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан начальником управления, либо лицом, исполняющим его обязанности.

3.35. При обращении в управление депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, дается ответ на обращение, и представляются запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

3.36. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в управление по вопросам, входящим в компетенцию управления рассматриваются и даются на них ответы в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан начальником управления или лицом, исполняющим его обязанности.

3.37. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.38. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, ответственные исполнители управления обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.39. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.40. Ответ на обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.41. Ответ на обращение граждан подписывается начальником управления или его заместителями.

3.42. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются у исполнителя в деле по обращению заявителя.

3.43. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в управлении. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.44. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее начальнику управления.

Начальник управления на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» начальником управления или его заместителями проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.45. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.46. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.47. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.48.  Рассмотрение устных обращений, поступивших на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, переадресованных по компетенции в справочную службу Правительство Ростовской области и направленных сотрудником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области в управление, рассматриваются в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В отдельных случаях, обращение может быть рассмотрено в более короткие сроки.

3.49. Копия ответа на обращение заявителя хранится системе «Дело».

3.50. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.51. Обращения граждан, поступившие в управление из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Рассмотрение обращений по поручению

Губернатора Ростовской области

4.1. При поступлении в управление обращения для рассмотрения по поручению Губернатора Ростовской области, направленных из Правительства Ростовской области рассматривается в соответствии с пунктом 4 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

Ответы на запросы начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области предоставляются исполнителем в течение трех дней, со дня поступления запроса в управление.

5. Личный прием граждан в управлении

5.1. Личный прием граждан осуществляется начальником управления, его заместителями по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений управления.

5.2. Прием граждан начальником управления проводится в форме личного приема, в общественных приемных Губернатора Ростовской области
во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области, и других установленных для приема граждан местах.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

Порядок подачи гражданами заявки на участие в интерактивном приеме начальником управления размещен на официальном сайте управления в сети интернет: <http://uprvetro.donland.ru>.

5.3. Личный прием граждан в управлении осуществляется начальником управления, его заместителями по вопросам, отнесенным к их компетенции в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан начальником управления, его заместителями по вопросам, отнесенным к их компетенции размещается на официальном сайте управления в сети интернет: <http://uprvetro.donland.ru>, а также на информационном стенде в управлении.

5.4. Личный прием граждан начальником управления проводится каждый второй четверг месяца с 16.00 до 18.00, кроме праздничных дней.

Личный прием граждан заместителями начальника управления по вопросам, отнесенным к их компетенции проводится каждую вторую и четвертую неделю месяца по вторникам с 16.00 до 18.00, кроме праздничных дней.

Личный прием граждан заместителями начальника по вопросам, отнесенным к их компетенции в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи на базе программного обеспечения по проведению личного приема граждан осуществляется каждый второй вторник месяца с 16.00 до 18.00, кроме праздничных дней.

5.5. Личный прием граждан начальником управления и его заместителями проводится в помещении управления или других установленных местах.

5.6.  Предварительная запись на личный прием возлагается на специалиста первой категории, ответственного за работу с обращениями граждан.

5.7. Просьба о личном приеме оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, с указанием для личного приема.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.8. В случае, если в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме начальником управления, а также его заместителями, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку и передается начальнику управления или его заместителям, для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются начальнику управления или его заместителям не позднее одного дня до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются начальнику управления или его заместителям не позднее одного дня до дня проведения личного приема.

5.9. Организация проведения личного приема граждан начальником управления или его заместителями возлагается на специалиста сектора материально-технического обеспечения и кадровой работы управления.

 Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан специалистом сектора материально-технического обеспечения и кадровой работы управления.

5.10. В случае отсутствия в день приема начальника управления по его поручению прием может осуществлять заместитель, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к начальнику управления, с проведением личного приема заместителем, прием проводится по решению начальника управления в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

5.11. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.12. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

5.13. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.
В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный должностным лицом, проводившим личный прием.

5.14. По окончании личного приема начальник управления или его заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.15. Специалистом сектора материально-технического обеспечения и кадровой работы управления, по итогам личного приема поручения фиксируются в карточке личного приема граждан, текст поручений вводится в регистрационную карточку системы «Дело».

5.16. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на начальника управления или его заместителей.

5.17. Повторный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.18. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.19. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

5.20. Начальником управления при выезде в муниципальные образования с информационной группой предусматривает время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

5.21. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

5.22. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых начальником управления, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации специалисту первой категории, ответственному за работу с обращениями граждан в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о руководителе, проводившем прием.

5.23. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в управление для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается специалистом первой категории, ответственным за работу с обращениями граждан адресату направившему ее, для работы.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником управления или его заместителями, а также специалистом первой категории, ответственного за работу с обращениями граждан.

7. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений или действий (бездействия) управления, а также его должностных лиц

7.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица управления, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу управления.

7.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица управления, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица управления подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

7.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) должностных лиц управления возлагается на начальника управления и его заместителей.

Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) заместителей начальника управления, подготовка и подписание ответа возлагается на начальника управления.

7.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, начальник управления или его заместитель:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

7.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней
со дня регистрации жалобы в управлении.

И.о. начальника управления А.П. Овчаров

Приложение № 1

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в управлении ветеринарии

Ростовской области

КАРТОЧКА

личного приема гражданина

№ \_\_\_ « \_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность

уполномоченного лица,

проводившего личный прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)